

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
QUE HAN DE REGIR LA
CONTRACTACIÓ PER PROCEDIMENT
OBERT DEL SERVEI D'IMPRESSIÓ
MASSIVA DE FACTURES PERIÒDIQUES
PER TERRASSA CICLE DE L'AIGUA
EPEL**

ÍNDEX DE CONTINGUTS

1	Context de la licitació	6
1.1	Introducció	6
1.2	Situació actual	6
1.3	Situació objectiu	6
2	Objecte, abast i durada del contracte	6
2.1	Objecte de la licitació.....	6
2.2	Durada del contracte de serveis.....	7
2.3	Tasques incloses en el servei d'impressió de factures	7
2.4	Opcions	8
2.5	Característiques dels serveis	8
2.5.1	Calendari de facturació.....	8
2.5.2	Centres d'impressió i lliurament	8
2.5.3	Característiques generals	8
2.5.4	Especificacions del sobres, paper i matèries primeres	10
2.5.5	Especificacions de lliurament de dades i repositori	10
2.5.6	Especificacions d'edició.....	11
2.5.7	Especificacions de les factures impreses.....	11
2.5.8	Especificacions del ensobrat i empaquetat	11
2.5.9	Període transitori	12
2.6	Lloc de prestació del servei	12
3	Obligacions de TAIGUA	12
4	Servei, relacions i Acords de nivell de servei (ANS).....	12
4.1	Introducció	13
4.2	Nivells de servei (ANS) requerits	13
4.2.1	ANS del servei.....	13
4.2.2	ANS de disponibilitat dels sistemes informàtics	14
4.3	Informes.....	14
4.4	Definicions relatives a l'atenció a TAIGUA.....	15
4.4.1	Horaris d'atenció a TAIGUA	15
4.4.2	Atenció al client i vies de comunicació	15
4.4.3	Incidències del proveïdor.	16
4.5	Idiomes d'atenció a TAIGUA	16
4.6	Responsable de Client assignat a TAIGUA	16
4.7	Responsable Operatiu de Servei assignat a TAIGUA	16
4.8	Responsable de la implantació inicial de l'adjudicatari	16
4.9	Comitè de Seguiment	16
4.10	Facturació dels serveis.....	17

5	Fases de la prestació i processos de relleu.....	17
5.1	F1 – Implantació i posada en marxa	17
5.2	F2 - Execució regular del servei.....	17
5.3	F3 - Pla de devolució del servei	18
6	Requeriments general.....	18
6.1	Provisió dels serveis i implantació tipus "clau en mà"	19
6.2	Formació i transferència de coneixement	19
7	Serveis associats a l'explotació	19
7.1	Relació TAIGUA-adjudicatari	19
7.2	Elaboració d'informes	19
7.3	Qualitat i disponibilitat dels serveis	20
8	sobre la qualitat del servei, plans d control i seguiment operatiu	20
8.1	Sobre la qualitat del servei i dels materials.....	20
8.2	Control i seguiment operatiu	20
8.3	Auditories externes.....	20
8.4	Control i seguiment de l'acompliment de les mesures en matèria de protecció de dades i mesures de seguretat.	21
9	Plans de contingència i de continuïtat del servei	21
9.1	Pla de contingència	21
9.2	Pla de continuïtat del servei per canvi d'ubicació.....	21
10	Condicions d'execució.....	22
11	Propietat dels treballs elaborats	22
12	Qüestions adreçades a TAIGUA	22
13	Interoperabilitat.....	22
14	Disponibilitat i confidencialitat de la informació	23
15	Seguretat personal	23
16	Seguretat dels serveis i protecció de dades	23
16.1	Reglament europeu General de Protecció de Dades (GDPR)	24
16.1.1	Prestacions i propietat de les dades	24
16.1.2	Tractament de dades.....	24
16.1.3	Mesures de seguretat.....	25
16.1.4	Sots-cessió	25
16.1.5	Subcontractació.....	25
16.1.6	Exercici de drets	25
16.1.7	Informació sobre el tractament de dades	25
17	Contingut de les ofertes tècniques	26
17.1	Memòria de la implantació i execució del servei	26
17.2	Llistat d'activitats	26
17.3	Informació tècnica del repositori de fitxers de facturació	26
17.4	Requeriments de l'equip de TAIGUA	26

17.5	Referències	26
17.6	Documentació del “Pla de devolució de servei”	26
18	Annex – Mostres de sobres i factures	27

ÍNDEX D'IL·LUSTRACIONS

Il·lustració 1 - Sobre (davant)	27
Il·lustració 2 - Sobre (darrera)	27
Il·lustració 3 - Exemple factura	28

ÍNDEX DE TAULES

Taula 1- Volum de facturació	6
------------------------------------	---

1 CONTEXT DE LA LICITACIÓ

1.1 Introducció

TAIGUA està procedint a l'adquisició i implantació de tots els sistemes d'informació i comunicació necessaris per a la seva activitat.

L'objectiu d'aquest plec és licitar el servei de la impressió, ensobrat i lliurament a l'empresa distribuïdora de les factures del consum d'aigua.

1.2 Situació actual

Actualment, la impressió de factures a les pròpies oficines de TAIGUA utilitzant una impressora que s'està quedant obsoleta i que és propietat del proveïdor de serveis actual.

El volum i dades d'impressió és de:

Factures/any	410.000
Factures/setmana	15.000
Lliuraments setmanals a distribuïdor	1/2

Taula 1- Volum i dades de facturació

Actualment, es factura un cop per setmana, que es el mes habitual. A final de mes i en alguns altres casos, es factura dos cops setmana.

El procés d'impressió i ensobrat és intern i en un període de 24 hores es fa la impressió, ensobrat i lliurament a la empresa distribuïdora (RD Post).

Les factures són en color i, habitualment, són d'una (1) plana. El sobre és en color per les dues cares.

1.3 Situació objectiu

Després d'un primer anàlisis de costos i de veure les tendències d'empreses de similars en quant a impressió de factures, l'objectiu és tenir un servei subcontractat per a la impressió, ensobrat i lliurament a l'empresa distribuïdora de les factures del consum d'aigua. El servei ha de poder gestionar els volums i terminis indicats en l'apartat "1.2 Situació actual".

TAIGUA facilitaria un fitxer amb les factures (un o dos cops per setmana), sent l'adjudicatari el responsable del servei posterior (impressió, ensobrat i lliurament a l'empresa distribuïdora).

El format per a la impressió que utilitzi l'adjudicatari ha de ser un estàndard de mercat (p. ex. PDF), de manera que no suposi una excessiva complicació per TAIGUA el canvi al model cap a impressió externalitzada.

El sistema d'intercanvi de fitxers no ha de tenir limitacions en quant el seu volum i ha de permetre un lliurament ràpid, adaptat a les tecnologies actuals.

2 OBJECTE, ABAST I DURADA DEL CONTRACTE

2.1 Objecte de la licitació

L'objecte de la licitació el proveïment del servei de la impressió, ensobrat i lliurament a l'empresa distribuïdora de les factures del consum d'aigua segons els volums i les característiques indicades en l'apartat "1.2 Situació actual".

El servei integral ha de contemplar :

- a. Recepció del fitxer de les factures a imprimir
- b. Impressió de factura color (1 cara) - inclou paper
- c. Ensobrat - inclou sobre en color
- d. Lliurament a la distribuïdora

2.2 Durada del contracte de serveis

La durada prevista del contracte per a la prestació dels serveis requerits en el present plec és de 24 mesos, a comptar des de la data finalització de la implantació o configuració inicial, data en la qual els serveis contractats s'han d'iniciar, o sigui imprimir la primera remesa de factures; amb possibilitat de 1 pròrroga anual.

2.3 Tasques incloses en el servei d'impressió de factures

Les tasques incloses en el servei d'impressió de factures són:

- Subministrament de paper de factura de consum amb les especificacions indicades posteriorment.
- Subministrament de sobre per a la factura de consum amb les especificacions indicades posteriorment. En les "Il·lustració 1 - Sobre (davant)" i "Il·lustració 2 - Sobre (darrera)" es mostra un exemple.
- Impressió de la factura de consum individual a partir del fitxer estructurat de dades.
- Plegat i ensobrat de la factura.
- Transport fins a les dependències de l'empresa de repartiment que estigui contractada per TAIGUA. Com a dada orientativa el nombre de factures i el nombre de transports s'indica en la taula "Taula 1- Volum i dades de facturació".
- L'albarà de lliurament per l'empresa de serveis postals el crearà directament l'empresa adjudicatària. L'adjudicatària retornarà justificació de la presentació mitjançant l'enviament per email de l'albarà segellat i amb data realitzat per l'empresa de repartiment.

El servidor FTP o altre sistema de transferència de fitxers serà responsabilitat de l'adjudicatari. La qualitat d'aquest canal de transferència cal que permeti que els fitxers es puguin descarregar en un temps i volum acceptables, dintre dels paràmetres actuals del sector tecnològic.

Des del dia d'entrega del fitxer de dades estructurat fins l'entrega de les factures en format digital fins al lliurament a les dependències de l'empresa de repartiment no poden passar més del termini fixat en l'apartat "16".

Abans de realitzar la impressió real, es realitzaran les proves d'impressions que es considerin necessàries, sense ocasionar cap cost addicional.

El procediment per l'enviament del fitxer estructurat i la seva posterior gestió serà:

- Lliurament telemàtic en un repositori del fitxer de dades estructurat amb els millors medis de seguretat de que disposi el licitador i que assegurin el compliment de la LOPD i la GDPR (veure apartat "16 Seguretat dels serveis i protecció de dades", i com a mínim mitjançant un fitxer bloquejat amb contrasenya.
- L'adjudicatari enviarà abans de dues hores després de la recepció del fitxer, per email a TAIGUA, varies proves aleatòries de factures de consum en paper per la seva acceptació, també amb medis de seguretat que assegurin el compliment de la LOPD i la GDPR.

- TAIGUA podrà demanar la presentació de proves concretes de factures.
- TAIGUA es compromet a enviar la conformitat en la següent hora a partir de la recepció de les últimes proves de factures enviades per l'adjudicatari, quan demani proves.

2.4 Opcions

Actualment, les factures de TAIGUA són a 1 cara en color. No obstant, de cara a possibles canvis en el futur, els licitadors indicaran en la seva oferta els següents costos:

- Impressió de factura a dues cares
- Incloure 1 encartament subministrat per TAIGUA
- Incloure 2 encartaments subministrats per TAIGUA
- Incloure 1 encartament imprès per l'adjudicatari
 - Impressió a 1 cara
 - Impressió a 2 cares
- Incloure 2 encartaments impresos per l'adjudicatari
 - Impressió a 1 cara
 - Impressió a 2 cares

2.5 Característiques dels serveis

L'adjudicatari serà responsable de realitzar els exercicis de previsió de capacitat de les seves instal·lacions per al compliment amb els terminis objecte del Contracte, així com assegurar els estocs de matèries primeres necessàries per a l'execució dels treballs.

L'adjudicatari ha d'assegurar un estoc a les seves instal·lacions de DOS (2) mesos de producció.

Les característiques principals són:

2.5.1 Calendari de facturació

TAIGUA facilitarà un calendari de facturació a l'adjudicatària a fi i efecte de poder planificar el servei.

Serà d'estricta compliment el calendari d'impressió de les factures associat al calendari de facturació de TAIGUA. No obstant, TAIGUA es reserva la necessitat d'ajustar el calendari amb motius justificats i amb el mínim perjudici a l'adjudicatari.

2.5.2 Centres d'impressió i lliurament

L'adjudicatari haurà de proveir-se d'espais habilitats per a la correcta prestació dels serveis objecte del Contracte.

El centre, mobiliari, tecnologia, línies de comunicació, equips informàtics, llicències de programari, així com qualsevol altre requisit per a la prestació de servei, seran responsabilitat de l'adjudicatari i al seu càrrec.

Independentment de la ubicació dels centres d'impressió, el punt de lliurament dels documents postals s'ubicarà obligatòriament a l'adreça del repartidor indicat per TAIGUA. Actualment, l'empresa de repartiment és RD Post i les seves oficines estan a carrer Nord, 104 de Terrassa.

2.5.3 Característiques generals

El producte a posar a disposició del distribuïdor corresponent serà: Factura Ordinària.

Característiques generals:

Volum estimat anual d'enviaments	410.000 de sobres	
Format final factura:	Fulla DinA4	
Impressió:	Full en color a una cara	
Ensobrat:	En sobre americà	2 model únic de sobre
Elements addicionals:	Fins 2 encartaments	Inserció fixa o selectiva d'encartaments
Entrega:	Empresa de distribució	Entrega en dies laborables 1 o 2 cops per setmana
Capacitat exigida de lliurament:	Fins a 20.000 sobres diaris	
Termini de lliurament:	24 hores	Termini màxim de lliurament al distribuïdor, a comptar des de les 18:59 hores del dia laborable anterior

Les dades informàtiques facilitades per TAIGUA quedaran a disposició de l'adjudicatari de dilluns a divendres. Es consideraran laborables, i per tant operatius, tant a nivell d'enviament de fitxers, impressió, terminis de lliurament, interlocució davant incidències o qualsevol altre aspecte del Contracte, tots els dies de dilluns a divendres, excepte els festius nacionals, festius de la Comunitat Autònoma de Catalunya i festius locals de la ciutat de Terrassa. L'hora màxima de recepció per part de l'adjudicatari d'aquestes dades informàtiques (fitxers de facturació) serà les 18:59 hores.

TAIGUA realitzarà l'enviament dels fitxers a l'adjudicatari mitjançant la línia de transmissió de dades establerta amb aquesta finalitat i serà responsabilitat de l'adjudicatari la descàrrega dels mateixos.

TAIGUA posarà a disposició de l'adjudicatari, tant fitxers amb llistats en format PDF com fitxers amb dades de control / estadística en format text.

Un cop recepcionats aquests fitxers, l'adjudicatari obtindrà una estadística preliminar que contindrà les dades principals per comparar i així validar el contingut de les dades transmeses per TAIGUA. En el cas que aquest resum no s'ajusti a l'estadística enviada per TAIGUA, es notificarà oportunament el Responsable Operatiu del Contracte, per permetre establir les accions necessàries a realitzar.

Les repeticions seran sense càrrec per a TAIGUA. L'adjudicatari es dotarà de la infraestructura i eines necessàries per realitzar aquestes repeticions sense alterar el contingut de les factures. Únicament seran facturades les repeticions de fitxers inicialment conformats que hagin estat expressament anul·lats un cop impresos, per motius diferents de la qualitat de la impressió i/o ensobrat i no imputables a l'adjudicatari.

Es realitzarà l'ensobrat automàtic de les factures per al seu posterior enviament i distribució. S'utilitzaran sobres americans per a l'enviament de la documentació. L'ensobrat també ha de suportar la inclusió de encartaments sota demanda en cada sobre i s'han de suportar diversos tipus de encartaments actius alhora.

El dia següent d'haver posat a disposició de les empreses de distribució les factures, l'Adjudicatari enviarà un informe al Responsable Operatiu del Contracte de TAIGUA, previst en l'apartat "4.3 Informes" d'aquest Plec, que reflecteixi les dades informatives de la producció efectuada, així com dels lliuraments efectuats el dia anterior a l'empresa de correspondència.

El lliurament del producte acabat a l'empresa de distribució serà en el punt de lliurament definit per TAIGUA.

2.5.4 Especificacions del sobres, paper i matèries primeres

Els sobres, paper i matèries primeres en general necessàries per al procés de producció seran subministrats per l'adjudicatari.

Per als sobres, s'utilitzarà el següent tipus i referència:

Model	Especificacions sobres	Especificacions impressió
EPS 307	Sobres 115 x 230 - amb finestreta de 45 x 100. A 20 de baix i 20 de la dreta. Impressió interior CO2 Neutral. PEFC/14-3500069 - Open plus. Per a ensobradora – Engomat. Els colors percebuts de sobre i paper inclosos en el sobre han de ser iguals. L'adjudicatari determinarà el fabricant dels sobres.	Sobre preimprès a 4 tints, mitjançant quadricromies.

TAIGUA podrà introduir canvis definitius en els models amb un preavís de tres (3) mesos i canvis temporals en els models amb un preavís de tres (3) setmanes. En el cas que un canvi temporal esdevingui definitiu, TAIGUA haurà de fer front als costos derivats dels estocs que, per tal motiu, poguessin quedar sense utilitzar amb un màxim de tres (3) mesos i mitjançant justificació d'aquests costos per part del prestador del Servei.

Per al paper, s'utilitzarà el següent tipus i referència:

Model	Especificacions paper	Especificacions impressió
EPS 01/25	Paper sense impressió - A4 - 210 x 297 mm. 80 g/m2 - 22 lb – Premium. Marca Suzano Report o similar. ISO 2470 Brightness - ISO 9001. ISO 9706 - ISO 14001. FSC MIX C010014. Els colors percebuts de sobre i paper inclosos en el sobre han de ser iguals.	Factura full color

L'adjudicatari haurà de reportar trimestralment al Responsable Operatiu del Contracte de TAIGUA, certificat de proveïdor de les característiques del material subministrat.

L'adjudicatari assegurarà un estoc dels diferents materials per a un volum a consumir de DOS (2) mesos a les seves instal·lacions o magatzems auxiliars.

Igualment, l'adjudicatari reportarà mensualment al Responsable Operatiu del Contracte de TAIGUA, un informe de consums, estoc actual i calendari d'aprovisionament previst.

2.5.5 Especificacions de lliurament de dades i repositori

Les dades es rebran segons el protocol SFTP amb transmissió segura de les dades.

Els fitxers de dades es generaran a última hora de la tarda. L'adjudicatari ha de recollir com a mínim els fitxers que li facin arribar fins a les 18:59 hores per començar a imprimir.

A l'acabar la recollida correcta dels fitxers, l'adjudicatari haurà esborrar-los del punt d'origen de TAIGUA i passar-ho al seu repositori.

En cas de fallades en la recepció dels fitxers, l'adjudicatari designarà un responsable, amb capacitat tècnica, per a l'anàlisi i resolució del problema. Per a això TAIGUA facilitarà un punt de contacte anàleg.

2.5.6 Especificacions d'edició

Per als documents a imprimir es generen fitxers PDF.

L'adjudicatari no haurà de modificar ni alterar la informació continguda en el fitxer d'impressió, si bé el seu equipament ha de reconèixer i interpretar el llenguatge AFP i/o PDF per poder imprimir adequadament la documentació.

L'adjudicatari ha de disposar de la capacitat per extreure la informació necessària per a realitzar les repeticions sense alterar el contingut dels documents.

L'adjudicatari haurà de realitzar la imposició dels documents adequada a la impressora que utilitzi.

2.5.7 Especificacions de les factures impreses

La impressió dels documents ha de reunir les característiques següents:

- Impressió en full color.
- Les factures s'imprimiran en format DIN A4, amb una resolució mínima de 300x300 ppp.
- Les factures poden incloure text, logos, gràfics, signatura i codis de barres.
- Les factures poden incloure codis de barra, a l'anvers i revers per al seu ensobrat.

El licitador, lliurarà un joc de mostres perquè TAIGUA pugui validar la qualitat d'impressió de l'equip / equips en què realitzarà la producció.

TAIGUA podrà sol·licitar mostres del procés d'impressió i distribució, ja sigui per modificacions de la factura o per al control del servei. Els costos derivats de l'enviament de les mostres seran a càrrec del prestador de Servei.

Els centres d'impressió han de tenir un sistema de control de la producció integrat, que permeti una traçabilitat completa des dels documents rebuts, els impresos i els ensobrats, de manera que una discrepància en el nombre de documents enviats, impresos, i ensobrats, generi un avís que permeti identificar errors en el procés i minimitzar el risc d'enviar informació incorrecta. Aquest control ha de poder funcionar a nivell de sobre, és a dir, controlar des de la recepció quantes fulles van en cada sobre, i validar en el ensobrat que en efecte s'ensobren les fulles que s'esperen.

Així mateix, els centres d'impressió han de garantir:

- Una capacitat mínima total d'impressió de 20.000 flaixos a màxim 8 hores per garantir el temps de ensobrat que ha d'estar previst per a lliurament total del procés en 15 hores.
- Que totes les impressores posades a disposició per al servei objecte de contractació compleixin amb les següents especificacions mínimes:
 - Equips amb disponibilitat d'impressió Full Color dúplex.
 - Resolució mínima de 300x300 ppp.
 - Formats d'entrada suportats: PDF/AFP.
 - Assegurament de les prestacions, nivells de servei i de qualitat establerts en el present plec.
- La disposició d'equips addicionals d'impressió que permetin les mateixes prestacions (capacitat i especificacions) i assegurin la contingència de la producció contractada en cas d'incidències o avaries al parc de producció habitual.

2.5.8 Especificacions del ensobrat i empaquetat

L'adjudicatari procedirà al plegat i ensobrat dels documents, tenint en compte el nombre de fulls que integren l'enviament i els possibles encartaments de documents addicionals.

El format específic i contemplat de Codi de barres, es pactarà en funció de les especificacions tècniques dels equips a utilitzar.

Els sobres hauran de portar la data corresponent al dia, màquina i torn en què s'han ensobrat.

El licitador ha de tenir capacitat per a realitzar l'ensobrat d'un mínim de DOS (2) encartaments publicitaris de forma fixa o selectiva, mitjançant lectura de codi de barres.

En qualsevol cas, els centres d'impressió han de garantir:

- Una capacitat mínima total de ensobrat de 20.000 sobres (format document A4) a màxim 6 hores per garantir el temps de ensobrat que ha d'estar previst per a lliurament.
- Que totes les ensobradores posades a disposició per al servei objecte de contractació compleixin amb les següents especificacions mínimes:
 - Mínim 2 encartaments en cada ensobradora (fixos o selectius).
 - Indicació de data a l'exterior del sobre.
 - Assegurament de les prestacions, nivells de servei i de qualitat establerts en el present plec.
- La disposició d'equips addicionals d'ensobrat que permetin les mateixes prestacions (capacitat i especificacions) i assegurin la contingència de la producció contractada en cas d'incidències o avaries al parc de producció habitual.

2.5.9 *Període transitori*

Actualment, TAIGUA té un contracte en vigor pel subministrament de paper A4 i sobres per cobrir l'any 2021.

2.6 Lloc de prestació del servei

El lloc fixat per a la prestació dels serveis és el municipi de Terrassa (Vallès Occidental).

Codi NUTS ES3 511.

3 OBLIGACIONS DE TAIGUA

Sense perjudici de la resta d'obligacions (en especial el pagament del preu) que s'adquireixin en virtut d'aquest contracte, TAIGUA s'obliga, en l'apartat tècnic, a:

- a) Proporcionar a l'adjudicatari la informació necessària per a la realització de l'objecte d'aquest contracte.
- b) Assignar a la persona representant amb facultat per a la supervisió dels treballs d'aquest contracte, sense eximir per això de responsabilitats a l'adjudicatari.

4 SERVEI, RELACIONS I ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

L'objectiu d'aquest apartat és descriure els serveis de manteniment i suport, la relació entre empreses i el model d'ANS, que defineix els indicadors i els nivells de servei exigits, i estableix una base objectiva i mesurable que reflecteixi el compromís entre l'adjudicatari i TAIGUA per a prestar els serveis requerits de forma satisfactòria.

4.1 Introducció

En aquest apartat es mostren els nivells de servei requerits i que afecten als serveis a proporcionar, tal com s'han descrit a l'apartat "0 Actualment, es factura un cop per setmana, que es el mes habitual. A final de mes i en alguns altres casos, es factura dos cops setmana.

El procés d'impressió i ensobrat és intern i en un període de 24 hores es fa la impressió, ensobrat i lliurament a la empresa distribuïdora (RD Post).

Les factures són en color i, habitualment, són d'una (1) plana. El sobre és en color per les dues cares.

Situació objectiu".

4.2 Nivells de servei (ANS) requerits

4.2.1 ANS del servei

Concepte	Acords de Nivell de Servei
Compromís diari de sobres lliurats a distribució:	Fins a un màxim de 20.000 sobres
Termini de lliurament màxim a distribució:	24 hores, a comptar des de les 18:59 hores del dia laborable anterior
Notificació d'incidències a TAIGUA:	Greu: abans d'1 hora Lleu: abans de 12 hores
Qualitat de la impressió:	- Llegibilitat de les dades, codis de barres i imatges. - Uniformitat de masses de color. - Correcte registre de la color. - Taques o ratlles en el document. - Correcta fixació del tòner o tinta al paper. - Correcta ubicació de les dades en el paper. - Correcta integritat de la factura anvers/revers. El revers ha de pertànyer a l'anvers.
Concepte	Acords de Nivell de Servei

Qualitat de ensobrat i empaquetat:	- Correcte tall de la factura en format A4. - Correcte plegat de la factura. - Correcta inserció de l'inseriu / és. - Correcte tancament del sobre amb el seu contingut. - Correcta llegibilitat de la direcció del destinatari a la finestra de sobre. - Correcta integritat del sobre i el seu contingut [Factura (anvers / revers), annexos, model de sobre]. - Correcta impressió de la data en la part externa del sobre (Data de lliurament i dades addicionals com pot ser el nombre de màquina, torn, etc.). - Utilització de materials correctes (Propis per als serveis de TAIGUA, com sobres, paper, insereixis, etc.). - Ordre adequat de les factures en el lliurament al distribuïdor. - Identificació correcta dels lliurables al distribuïdor. - No duplicitat en l'enviament d'una mateixa factura. - Integritat en la quantitat de factures a imprimir, de manera que no es doni l'omissió d'enviar o pèrdua de factures.
------------------------------------	--

Els terminis de lliurament reals a distribució es comprovaran mensualment.

La qualitat d'impressió es valorarà a partir de les mostres facilitades, auditories o a partir de qualsevol reclamació de TAIGUA.

En el cas d'una reclamació per part de TAIGUA, per incompliment amb els ANS de qualitat indicats anteriorment, l'adjudicatari realitzarà de forma urgent la repetició de la feina, assumint el cost tant de la nova repetició com de la feina defectuosa.

4.2.2 ANS de disponibilitat dels sistemes informàtics

El servei de lliurament dels fitxers ha d'estar plenament operatiu 24 hores al dia.

4.3 Informes

L'adjudicatari haurà d'enviar a les persones responsables designades pel Responsable Operatiu del Contracte de TAIGUA, amb la freqüència indicada a continuació, els següents informes:

- **Informes de facturació.** Cada cop que es facturi, en referència als "fitxers de facturació" aportats per TAIGUA el dia anterior, ha d'enviar un informe sobre la producció efectuada a partir d'aquests fitxers, indicant:
 - Nom de l'arxiu.
 - Data recepció fitxer.
 - Hora recepció fitxer.
 - Nombre d'impressions.
 - Nombre de sobres / factures.
 - Nombre de insercions.
 - Data posada en expedició.
 - Hora posada en expedició.

En el cas que per a un fitxer no es realitzin els treballs en els terminis de lliurament establerts, l'adjudicatari haurà d'informar de forma immediata al Responsable Operatiu del Contracte de TAIGUA sobre aquest retard.

- **Informes mensuals.** Abans dels cinc primers dies hàbils de cada mes, l'adjudicatari haurà de lliurar un informe de cada un dels lots gestionats al mes incloent les següents dades:
 - Data recepció fitxer.
 - Nom de l'arxiu.
 - Nombre d'impressions.
 - Nombre de sobres / factures.
 - Nombre de insereixis
 - Data expedició.
 - Temps mitjà lliurament a distribuïdor.

A més a TAIGUA podrà sol·licitar el lliurament d'aquesta informació en un format electrònic i en la ubicació que especifiqui.

Aquests informes poden ser substituïts si l'adjudicatari presenta una eina informàtica mitjançant la qual, TAIGUA pugui disposar de la mateixa informació en temps real mitjançant un sistema web service o equivalent.

- **Informes mensuals executius.** Es revisaran els paràmetres més rellevants del servei contractat:
 - Compliment del nivell de servei (Productivitat).
 - Incidències.
 - Facturació.
 - Estoc de materials.
 - Manteniments dels equipaments.
 - Canvis en els equips productius o de gestió del servei (Infraestructura - Organització).
 - Implantació d'evolutius i plans de millora..

4.4 Definicions relatives a l'atenció a TAIGUA

4.4.1 Horaris d'atenció a TAIGUA

L'horari habitual de treball a l'oficina és: De dilluns a divendres de 8 a 19 hores, caps de setmana i dies festius no inclosos.

Es pren la ciutat de Terrassa com a referència per a la identificació dels dies festius.

4.4.2 Atenció al client i vies de comunicació

Es defineixen diverses vies de comunicació entre l'adjudicatari i TAIGUA:

- Una bústia de correu electrònic.
- Un número de telèfon de cost gratuït o amb cost de trucada local.

4.4.3 Incidències del proveïdor.

L'adjudicatari implementarà un sistema d'alerta per correu electrònic, veu, SMS i/o missatgeria instantània per alertar a TAIGUA de les incidències en els seus sistemes que puguin tenir afectacions a TAIGUA.

4.5 Idiomes d'atenció a TAIGUA

Els idiomes amb que TAIGUA es pot adreçar als proveïdors escollits es tant el català, com el castellà.

Els proveïdors s'adreçaran a TAIGUA, preferentment en català.

4.6 Responsable de Client assignat a TAIGUA

L'adjudicatari assignarà un responsable de client que serà l'interlocutor habitual de les relacions amb TAIGUA. En general, és el responsable comercial.

TAIGUA podrà sol·licitar, de forma justificada, el canvi de responsable de client assignat que es farà efectiu en un termini màxim de 15 dies hàbils.

Aquest responsable es coordinarà amb el responsable del Contracte que determini TAIGUA dins la seva organització.

4.7 Responsable Operatiu de Servei assignat a TAIGUA

L'adjudicatari assignarà un responsable operatiu del servei. Serà el Responsable Operatiu del Contracte i disposarà de capacitat de decisió en qüestions operatives i exercirà com a interlocutor únic amb el Responsable Operatiu de TAIGUA. Estarà coordinat amb el responsable de Client de l'adjudicatari.

Aquest responsable operatiu es coordinarà amb el responsable operatiu que determini TAIGUA dins la seva organització.

4.8 Responsable de la implantació inicial de l'adjudicatari

L'adjudicatari assignarà un únic responsable de configuració inicial que serà l'interlocutor per la implantació/posada en marxa.

Aquesta persona serà l'interlocutor amb el cap de projecte assignat per TAIGUA.

4.9 Comitè de Seguiment

En un nivell de gestió operativa, els Responsables Operatius del Contracte, designats per TAIGUA i per l'adjudicatari conformaran el Comitè de Seguiment, encarregat de monitoritzar i supervisar el seguiment de l'execució dels serveis.

La base de treball per al comitè de seguiment serà l'informe executiu mensual descrit en la clàusula "4.3 Informes" d'aquest PPT.

Les funcions de Comitè de Seguiment, es cenyiran a les que es refereixen a l'execució del servei, a saber:

- L'anàlisi i resolució de les incidències o discrepàncies que puguin sorgir en la prestació del Servei, que no hagin pogut ser resoltes, i hagin estat escalades al Comitè de seguiment.
- Assegurar que s'aconsegueixen els nivells de qualitat acordats i que en el cas de deficiències no resoltes a nivell operatiu, es desenvolupin i implementin plans de resolució de desviacions.

- Monitoritzar l'estat dels serveis.
- Revisar, actualitzar i controlar el compliment de la planificació.
- Coordinar el lliurament del servei.
- Determinar, si escau, la relació de variacions operatives.
- Revisar els nivells de servei mesurats en cada període, discutir les desviacions sobre els valors objectius acordats i calcular, si és el cas, les penalitzacions aplicables.
- Controlar que la facturació s'està fent de conformitat amb el que estableixen els Plecs i el Contracte.

El Comitè de Seguiment es reunirà el menys trimestralment o amb la freqüència que raonablement es consideri necessària o després de 2 dies laborables després d'una petició de qualsevol dels Responsables Operatius. No obstant, en el primer trimestre posterior a la signatura del Contracte, es reuniran mensualment.

Aquestes reunions se celebraran en el lloc que ambdues parts pactin de mutu acord en cada moment i convocades amb una anticipació mínima de 4 dies.

4.10 Facturació dels serveis

Aquest servei es facturarà segons els paràmetres de l'oferta de l'adjudicatari.

Qualsevol servei o cost addicional a facturar fora de l'establert en la oferta de l'adjudicatari ha de tenir una aprovació formal prèvia per part de TAIGUA. En general, aquesta aprovació formal serà via una comanda.

5 FASES DE LA PRESTACIÓ I PROCESSOS DE RELLEU

5.1 F1 – Implantació i posada en marxa

Durant aquesta primera fase de l'execució del servei, cal que l'adjudicatari executin totes les tasques necessàries per a poder implantar i fer la posada en marxa de les instal·lacions dels diferents lots.

Per tant l'adjudicatari haurà d'executar com a mínim les següents tasques:

- Elaborar la planificació detallada de totes les tasques a executar. Aquesta planificació haurà de ser validada per TAIGUA.
- Posar en marxa del servei regular.

Aquesta primera fase finalitza amb la signatura d'un document d'acceptació per part de TAIGUA del funcionament de la configuració feta i de les proves pertinents. Aquesta acceptació té per objectiu certificar el final de la fase 1 i poder passar a l'inici de la fase 2 d'operació regular i manteniment del servei, i en cap cas dispensa a l'adjudicatari de la seva responsabilitat quant a garantia de funcionament del servei.

5.2 F2 - Execució regular del servei

Durant aquesta segona fase l'adjudicatari haurà d'executar les tasques pròpies del servei regular d'operació i manteniment. Això inclou, com a mínim, les següents tasques:

- Executar totes les tasques pròpies de la supervisió de cada un dels elements integrants del seu lot.

- Executar totes les tasques pròpies de l'operació de cada un dels elements integrants del seu lot.
- Executar totes les tasques necessàries per a la correcta gestió del servei. Això inclou:
 - Gestionar adequadament la interlocució permanent amb el gestor del servei a TAIGUA.
 - Gestionar els proveïdors i fabricants relacionats amb de cada un dels elements integrants del seu lot.
 - Elaborar i lliurar dintre del termini establert la documentació pròpia del servei de cada lot.
 - Vetllar en tot moment pel compliment dels Nivells de Servei (ANS) de cada lot.

5.3 F3 - Pla de devolució del servei

Li correspon a l'adjudicatari de cada lot elaborar el "Pla de devolució del servei" sobre el conjunt dels treballs previstos en el present contracte. El disseny d'aquest "Pla de devolució del servei" es realitzarà sense càrrec addicional per a TAIGUA, en el període màxim d'un mes a partir de l'inici del servei d'operació de cada un dels lots de serveis i estarà basat en la proposta presentada per l'adjudicatari durant la licitació.

La proposta del Pla de Devolució del Servei que es presenti en la fase de licitació i sobre la qual es basarà el Pla de Devolució definitiu, ha de complir els següents requisits:

- La duració de l'execució del pla no podrà ser superior a 1 mes. En cas de reducció del termini per part de cada adjudicatari, serà aquesta la que prevaldrà.
- Facilitar tota la informació tant tècnica com administrativa necessària per a la realització del traspàs en un termini màxim d'1 mes.
- L'adjudicatari proveirà al contracte l'equip humà necessari i les eines per l'acompliment del servei demanat.
- El traspàs es realitzarà en horari laboral habitual de TAIGUA (veure apartat "4.4.1 Horaris" d'aquest plec). Per evitar afectacions als usuaris, els treballs que incideixin en els serveis es faran fora de l'horari laboral habitual.
- Cada servei i element tècnic a traspassar haurà de tenir actualitzada la documentació, d'acord amb el s'estableix en aquest plec en els punts precedents.
- Durant l'execució del Pla de devolució l'adjudicatari haurà d'assegurar la continuïtat del servei amb el compliment dels ANS establerts i fins a la plena assumpció per part del nou adjudicatari.
- L'adjudicatari no degradarà els nivells de serveis en aquelles infraestructures que
- No dificultarà el procés de canvi, ni degradarà els ANS pactats.

Els licitadors han d'incloure en la seva proposta el Pla de Devolució per cada servei per cadascun d'aquells als que optin amb el nivell de detall suficient que permeti la valoració de la seva viabilitat, coherència, realisme i estructura organitzativa previsible de la seva realització material. Així mateix, durant tota la vigència del contracte, i amb la finalitat de facilitar el possible relleu per canvi d'operador.

6 REQUERIMENTS GENERAL

Addicionalment als requeriments específics, l'adjudicatari haurà de satisfer els següents requeriments de tipus general.

6.1 Provisió dels serveis i implantació tipus "clau en mà"

TAIGUA ja disposa del servei d'impressió de factures i ensobrat. L'entrada d'un nou proveïdor de serveis no ha de representar cap tipus de despesa extra per a TAIGUA. Totes les despeses de traspass i configuració noves aniran a càrrec de cada adjudicatari.

Els preus proposats la provisió i posterior gestió dels serveis i sistemes sol·licitats han d'incloure tots els possibles elements de cost associats a la implantació i explotació d'aquests.

És a dir, TAIGUA no assumirà cap altre cost associat a la realització de les configuracions i a la implantació dels serveis contractats, a part dels especificats pels licitadors en les seves propostes.

D'altra banda, els licitadors no han de contemplar cap tipus de dedicació tècnica per part de personal de TAIGUA, en tasques associades a la posada en marxa.

6.2 Formació i transferència de coneixement

S'ha de preveure la formació i transferència de coneixement necessària per als usuaris i als tècnics. La formació s'estructurarà de manera que a l'acabament de la configuració inicial i abans de la posada en marxa els usuaris i/o tècnics siguin auto-suficients.

Els costos de formació s'hauran de preveure en les ofertes i TAIGUA no acceptarà costos addicionals per aquest motiu que no haguessin estat previstos en les ofertes dels licitadors.

7 SERVEIS ASSOCIATS A L'EXPLOTACIÓ

Es consideraran els següents serveis associats a l'explotació:

- Relació TAIGUA – adjudicatari.
- Elaboració d'informes d'utilització i rendiment.

7.1 Relació TAIGUA-adjudicatari

La relació entre el TAIGUA i l'adjudicatari complirà els següents requeriments:

- L'atenció, tant tècnica com comercial, serà personalitzada.
- Es requereix que aquesta atenció es faci sempre des de territori nacional.
- Els recursos encarregats de l'atenció comercial haurà de tenir els coneixements tècnics i aptituds personals adequades a un client com TAIGUA.
- El telèfon de contacte serà gratuït o de tarifació local; en cap cas podrà ser una línia que la seva utilització suposi un cost afegit, tipus números 902 o similar.

L'adjudicatari ha de garantir la continuïtat de l'atenció tècnica i comercial personalitzada, durant els períodes de vacances, amb el mateix nivell de servei.

L'adjudicatari i TAIGUA constituïran un Comitè de Seguiment. Totes les decisions adoptades pel comitè seran d'obligat compliment per part de l'adjudicatari i TAIGUA.

7.2 Elaboració d'informes

L'adjudicatari oferirà, mensualment, i addicionalment sota demanda de TAIGUA, els següents informes, orientats a millorar la gestió dels serveis:

- Propostes que millorin el nivell de servei, optimitzin els recursos i redueixin la despesa.
- Informes de compliment dels ANS pactats i els corresponents càlculs dels imports de penalització.

- Mensualment l'adjudicatari presentarà per a cada un dels ANS el valor real obtingut.
- Mensualment l'adjudicatari calcularà les penalitzacions pactades en base a les fórmules del present plec o a les fórmules proposades pel/s adjudicatari/s, sempre que el valor de penalització resultant d'aquestes últimes sigui superior al calculat en base a les fórmules del plec.

El format i els continguts dels informes han de ser aprovats per TAIGUA. En cas de ser necessari, l'adjudicatari haurà de generar informes "a mida". Tots els documents compliran les normes de interoperabilitat (veure capítol "13 Interoperabilitat").

7.3 Qualitat i disponibilitat dels serveis

Els ANS pactats amb TAIGUA són d'obligat compliment.

L'adjudicatari haurà de generar mensualment la informació especificada en els annexos corresponents als ANS. L'acceptació d'aquesta informació per part de TAIGUA, és requisit previ al pagament de la facturació.

8 SOBRE LA QUALITAT DEL SERVEI, PLANS D CONTROL I SEGUIMENT OPERATIU

8.1 Sobre la qualitat del servei i dels materials.

Els licitadors hauran de disposar d'una sistemàtica implantada per assegurar la qualitat aplicable als serveis objecte del Contracte, que contemplarà almenys els següents aspectes:

- La recepció de matèries primeres (paper d'impressió, sobres, tòners / tintes, ...) i en l'establiment d'estocs mínims d'aquestes;
- Els processos d'impressió, ensobrat, així com insereixis si n'hi ha;
- Els productes acabats i lliurament dels mateixos en els punts establerts amb aquesta finalitat;
- Procediments de gestió de no conformitats i accions correctores, davant l'apreciació de desviacions en la qualitat del servei.

8.2 Control i seguiment operatiu

Els licitadors hauran de presentar el model de control i seguiment operatiu dels treballs en curs, així com la traçabilitat dels mateixos.

Es valorarà la posada a disposició d'una aplicació en remot a les instal·lacions de TAIGUA amb la informació dels treballs a realitzar.

8.3 Auditories externes

TAIGUA es reserva el dret de poder dur a terme, en qualsevol moment, el seguiment i control de la prestació de servei contractat, podent comprovar l'efectiva prestació del servei i qualitat de la feina, comportament o ús correcte de la informació i documents confiats o requerir a l'adjudicatari els informes o documents que estimi necessaris relacionats amb la prestació de servei.

TAIGUA podrà realitzar auditories utilitzant el seu personal propi o mitjançant auditors externs. La realització d'auditories externes tindrà la finalitat de contrastar els resultats de qualitat obtinguts, amb una font externa aliena a el servei.

8.4 Control i seguiment de l'acompliment de les mesures en matèria de protecció de dades i mesures de seguretat.

TAIGUA convé dur a terme un seguiment i control de l'acompliment de la normativa en matèria de protecció de dades i de les mesures de seguretat, el qual consistirà en les següents actuacions:

- Semestralment, a comptar de l'inici de la vigència del present Contracte, l'adjudicatari haurà de remetre per escrit a TAIGUA 1 (un) Informe actualitzat i detallat de l'acompliment de cadascuna de les mesures de seguretat segons l'apartat "16 Seguretat dels serveis i protecció de dades".
- D'altra banda, TAIGUA es reserva el dret, en qualsevol moment, de realitzar totes les auditories que consideri pertinents als efectes de verificar el grau de compliment indicat en l'Informe esmentat en l'apartat anterior.

9 PLANS DE CONTINGÈNCIA I DE CONTINUÏTAT DEL SERVEI

9.1 Pla de contingència

L'adjudicatari haurà de disposar d'un Pla de Contingència davant les possibles incidències de diversa naturalesa que puguin afectar a l'operativa dels serveis. S'han de contemplar tots els orígens d'aquestes incidències, tant les que podrien generar-se per part de TAIGUA, com les del mateix adjudicatari o d'elements externs a tots dos.

Aquest pla, a més de trobar-se integrat amb el Pla d'Autoprotecció / Pla d'Emergències, haurà de detallar l'estructura organitzativa i els recursos tècnics de què disposarà l'adjudicatari per fer front a una contingència que pugui afectar el servei objecte de contractació. D'entre aquests recursos tècnics, cal destacar els següents:

- Disposició d'equips redundants i / o de guàrdia per donar solució a incidències tècniques.
- Disposició d'equips SAI-UPS per minimitzar els efectes d'un tall de fluid elèctric extern en cadascun dels centres de l'adjudicatari on es prestin els serveis, o fins i tot de generadors de gasoil que assegurin el subministrament ininterromput d'aquests SAI-UPS.
- Mesures previstes pel que fa a l'electrònica de xarxa, amb l'objecte de mantenir les comunicacions amb TAIGUA en cas de contingència.
- Procediments de protecció dels equips.

9.2 Pla de continuïtat del servei per canvi d'ubicació

De la mateixa manera, l'adjudicatari haurà de disposar d'un Pla de Continuïtat del servei que contemplarà totes les mesures a prendre en el cas d'un canvi d'ubicació dels serveis.

En el cas que aquest canvi d'ubicació estigui motivat per contingència en el centre d'impressió principal i/o de contingència, en el cas que n'hi ha, i que aquest es consideri temporal, caldrà contemplar un pla de migració i un pla i/o cronograma de retorn a les ubicacions inicials.

El pla de continuïtat contemplarà obligatòriament:

- La totalitat dels serveis, incloent tots els recursos tecnològics necessaris per mantenir la continuïtat en la prestació dels serveis.
- Quadre d'interlocució: protocol de comunicació entre l'adjudicatari i TAIGUA.
- Mesures a adoptar per al lliurament dels serveis als distribuïdors assignats.

- Definició de les mesures a adoptar i impacte en els Nivells de Servei definits en l'apartat "4.2 Nivells de servei (ANS) requerits" d'aquest plec.

10 CONDICIONS D'EXECUCIÓ

L'execució del servei es farà a les instal·lacions del l'adjudicatari.

Una part de l'execució de la implantació es farà a les instal·lacions de TAIGUA, quant a la presa de dades, reunions de seguiment i, en general, qualsevol reunió o activitat que requereixi la presència física de personal de TAIGUA.

En casos de risc, es poden substituir les reunions presencials per videoconferència quan això s'acordi mútuament. Preferentment, s'utilitzaran les eines estàndard de TAIGUA per les videoconferències. Aquestes podran se enregistrades per TAIGUA.

L'elaboració interna de les diferents documentacions i totes les altres feines que no requereixin la presència de personal de TAIGUA es faran a les oficines de l'adjudicatari.

Les possibles despeses de desplaçament correran a càrrec de l'adjudicatari i no seran re-facturables a TAIGUA.

11 PROPIETAT DELS TREBALLS ELABORATS

La propietat dels treballs elaborats, dissenys, configuracions, etc. serà en exclusiva de TAIGUA i la seva utilització estarà lligada al que s'indica en el apartat "14 Disponibilitat i confidencialitat de la informació".

El/s adjudicatari/s, un cop lliurada a TAIGUA tots el materials, documentació, configuracions, esquemes, etc. de la implantació procedirà/n a esborrar-ho de tots els sistemes informàtics que hagi/n utilitzat per realitzar aquesta implantació .

12 QÜESTIONS ADREÇADES A TAIGUA

Els licitadors interessats en adreçar preguntes o aclariments a TAIGUA sobre les condicions de licitació s'hauran d'adreçar al correu electrònic indicat més avall manifestant de manera formal aquest interès ("Manifest d'interès"). A partir, d'aquest moment, podran adreçar les seves consultes i a rebre les respostes de TAIGUA a aquestes i altres consultes que puguin fer els altres licitadors.

Per les qüestions simples que es puguin fer a TAIGUA referides a aquesta implantació , el temps de resposta serà abans de un (1) dia laborable.

Les qüestions més complicades es respondrien en un termini màxim de tres (3) dies laborables.

Qualsevol comunicació amb TAIGUA en relació a aquesta licitació, ha d'adreçar-se a la bústia de correu: contractacio@taigua.cat.

13 INTEROPERABILITAT

Tots els lliurables es remetran a TAIGUA en format editable i manipulable i s'aplicarà l'Esquema Nacional de Interoperabilitat (en endavant ENI).

El Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'Administració Electrònica (en endavant, RD 4/2010 ENI) fixa, en la disposició addicional primera, el desenvolupament de les següents Normes Tècniques d'Interoperabilitat:

- a) Catàleg d'estàndards.

- b) Document electrònic
- c) Digitalització de documents.
- d) Expedient electrònic.
- e) Política de signatura electrònica i de certificats de l'Administració.
- f) Protocols d'intermediació de dades.
- g) Relació de models de dades.
- h) Política de gestió de documents electrònics.
- i) Requisits de connexió a la Xarxa de telecomunicacions de les administracions públiques espanyoles.
- j) Procediments de copiat autèntic i conversió entre documents electrònics.
- k) Model de Dades per a l'intercanvi d'assentaments entre les entitats registrals.
- l) Reutilització de recursos d'informació (afegida per R.D. 1495/2011).

Més la següent, relativa a l'article 28 de la mateixa R.D. 4/2010 ENI:

- m) Declaració de conformitat amb l'ENI.

Les Normes Tècniques d'Interoperabilitat es van aprovar en aplicació del que disposa l'apartat 2 de la disposició addicional primera de l'R.D. 4/2010 ENI, fruit d'un procés d'elaboració en què van participar totes les administracions públiques a les que els són d'aplicació, i van ser informades favorablement per la Comissió Permanent de Consell Superior d'Administració Electrònica i el Comitè Sectorial d'Administració Electrònica.

14 DISPONIBILITAT I CONFIDENCIALITAT DE LA INFORMACIÓ

No es podrà transferir informació de cap mena sobre les instal·lacions, treballs, configuracions, contingut del plec, documentació utilitzada, etc. a persones o entitats no explícitament esmentats en el contracte o sense el consentiment per escrit de TAIGUA. Serà d'obligat compliment la política i procediments de confidencialitat, seguretat i protecció de dades de la companyia. L'adjudicatari ha de garantir i assegurar la confidencialitat i integritat de les dades utilitzades, així com de la documentació facilitada i hauran d'estar subjectes a la normativa vigent.

15 SEGURETAT PERSONAL

L'adjudicatari garantirà la seguretat personal dels seus treballadors i els proveiran de tots material de protecció (EPIS) per poder fer la seva feina a TAIGUA quan, per qualsevol motiu de la realització del servei, aquesta es faci a les oficines de TAIGUA. .

Així mateix, els personal de l'adjudicatari assignats que poguessin realitzar treballs a les seues de TAIGUA compliran tant la normativa vigent de seguretat, com l'especifica que pugui tenir TAIGUA.

16 SEGURETAT DELS SERVEIS I PROTECCIÓ DE DADES

L'adjudicatari haurà de garantir la seguretat, disponibilitat, confidencialitat i integritat dels serveis i sistemes de telecomunicacions de TAIGUA mitjançant el compliment de les següents normes bàsiques:

- Complir amb els estàndards i polítiques de seguretat de TAIGUA.
- Garantir la confidencialitat, integritat i disponibilitat de la informació emmagatzemada i transmesa per la seva xarxa.
- Submissió expressa, en tot cas, a la normativa espanyola i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades.

- Informar a TAIGUA sobre la seva política de seguretat així com de la implementació i seguiment per part de la seva organització.
- Informar per escrit a TAIGUA tan aviat com es detectin riscos reals o potencials de seguretat a la seva xarxa o en l'equipament de client.
- Garantir que tota la informació transmesa per TAIGUA no és emmagatzemada, duplicada o interceptada, extrem a extrem en la seva xarxa.
- Poder accedir a qualsevol equipament de xarxa i/o sistemes d'informació mitjançant un control d'accés lògic, garantint la restricció als usuaris autoritzats.
- Garantir l'estricta aplicació de les normes de seguretat per part del seu personal.
- Definir normes de seguretat que siguin respectades en tots els centres operatius, garantint la seva aplicació mitjançant controls periòdics i auditories realitzades per organitzacions externes.
- Executar totes les operacions de servei seguint procediments escrits que contemplin les normes de seguretat.
- Obligació d'indicar a la seva oferta si té previst sots-contractar els servidors o els serveis de protecció de dades, el nom o perfil empresarial dels sots-contractistes a els que es vagi a encomanar la seva realització.

16.1 Reglament europeu General de Protecció de Dades (GDPR)

El Reglament General de Protecció de Dades és el reglament europeu relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de les seves dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.

16.1.1 Prestacions i propietat de les dades

En el context de la prestació dels serveis descrits en aquest plec, TAIGUA proporcionarà a l'adjudicatari accés a dades de caràcter personal. Per aquesta raó, l'adjudicatari haurà de signar un contracte amb TAIGUA, en el que es responsabilitza de la gestió de totes aquestes dades, d'acord amb la normativa europea vigent (GDPR).

La remissió d'aquestes dades es realitza dins de les necessitats pròpies del contracte de servei atesa la necessitat de comptar amb la informació dels usuaris per tal de imprimir adequadament les factures.

16.1.2 Tractament de dades

L'adjudicatari es compromet a tractar les dades amb la finalitat exclusiva de la realització del servei. Un cop realitzada la prestació del servei, l'adjudicatari es compromet a destruir les dades proporcionades per TAIGUA així com el resultat de qualsevol elaboració d'aquests i els suports o documents en què es trobi recollida la informació o, si s'escau, a retornar a TAIGUA en funció de la decisió presa per la mateixa en cada cas.

L'adjudicatari s'obliga a utilitzar les dades a les que li doni accés TAIGUA únicament i exclusivament per a les finalitats d'aquest contracte i a guardar secret professional respecte a totes les dades de caràcter personal que conegui i als quals tingui accés durant la realització del contracte de prestació de serveis. Igualment, s'obliga a custodiar i impedir l'accés a les dades de caràcter personal a qualsevol tercer aliè a aquest contracte. Les anteriors obligacions s'estenen a tota persona que pogués intervenir en qualsevol fase del tractament per compte de l'adjudicatari i subsisteixen fins i tot després d'acabats els tractaments efectuats en el marc del present contracte.

Abans de la formalització de contracte, l'empresa haurà de presentar una declaració en la que es posi de relleu on seran ubicats els servidors on s'allotjaran les dades personals entregades i

des d'on es prestaran els serveis associats als mateixos així com qualsevol modificació o canvi d'aquesta informació que es succeeixi durant la vigència del contracte.

16.1.3 Mesures de seguretat

L'adjudicatari manifesta complir amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal i, en particular, amb les mesures de seguretat corresponents als seus fitxers.

L'adjudicatari es compromet a aplicar a les dades facilitades per TAIGUA, les mesures de seguretat que preveu el títol VIII del Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, d'acord amb les categories de dades tractades durant el temps d'execució del contracte.

16.1.4 Sots-cessió

L'adjudicatari es compromet a no realitzar cap cessió de les dades a les quals accedeix. Això, llevat que aquesta cessió fos imprescindible per a l'efectiva prestació del servei. En aquest cas, l'adjudicatari sol·licitarà la sots-cessió prèvia autorització de TAIGUA, que podrà atorgar-la o resoldre el contracte de serveis amb cada adjudicatari.

16.1.5 Subcontractació

La subcontractació queda regulada en el plec administratiu.

16.1.6 Exercici de drets

L'adjudicatari traslladarà a TAIGUA, qualsevol sol·licitud d'exercici de drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició que hagués rebut per part dels interessats les dades siguin objecte de tractament en el marc de la prestació del servei, per tal que sigui resolta per TAIGUA.

Aquest trasllat ha de ser immediat, de manera que permeti a TAIGUA respectar els terminis legalment establerts d'atenció a l'exercici dels seus drets per part dels interessats, assumint l'adjudicatari la responsabilitat que es pugui derivar de l'incompliment d'aquests terminis per causa imputable a la manca o tardança en la seva comunicació a TAIGUA.

16.1.7 Informació sobre el tractament de dades

En compliment del que disposa la LOPD i la GDPR, queda informat que les dades personals, si s'escau siguin recollides a través de la presentació de la seva oferta i altra documentació necessària per procedir a la contractació de la prestació del servei objecte del present contracte seran tractades per TAIGUA amb domicili a C/ Societat, 30 de Terrassa, amb la finalitat de garantir l'adequat manteniment, compliment i control del desenvolupament del contracte.

A fi de mantenir les dades actualitzades en tot moment, l'interessat haurà de comunicar a TAIGUA qualsevol modificació en les seves dades de caràcter personal.

En el cas en que l'adjudicatari aporti documents que continguin dades de caràcter personal dels seus treballadors o de tercers, ja sigui durant la presentació de l'oferta o l'execució del contracte, garanteix que aquesta informació procedeix de fitxers o tractaments prèviament inscrits el Registre General de Protecció de dades i compleix totes les garanties previstes en l'esmentada norma respecte al dret d'informació i, si escau consentiment dels interessats per dur a terme la cessió de dades a TAIGUA.

En relació a l'obligació establerta al paràgraf anterior, l'adjudicatari únicament comunicarà a TAIGUA les dades de caràcter personal adequades, pertinents i no excessives en relació amb les necessitats de la prestació del servei objecte del present contracte, garantint que les dades siguin exactes i posades al dia, i obligant-se a comunicar a TAIGUA en el termini legalment establert a l'efecte aquelles que hagin estat rectificades i / o hagin de ser cancel·lades segons escaigui.

Qualsevol interessat podrà exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició sol·licitant-ho per escrit dirigit a la Secretaria General de TAIGUA a l'adreça anteriorment indicada.

17 CONTINGUT DE LES OFERTES TÈCNIQUES

Les ofertes tècniques presentades pels licitadors, hauran de tenir necessàriament l'estructura que s'indica a continuació. La no utilització d'aquesta estructura amb els continguts que s'indiquen a la oferta presentada per cada licitant, suposarà l'exclusió del mateix del procés d'adjudicació del concurs.

17.1 Memòria de la implantació i execució del servei

En aquest apartat els licitadors faran una explicació de com entenen el servei i quina és la seva proposta.

També un petit esquema de projecte per la fase inicial de configuració i basculament del servei d'impressió interna cap el servei externalitzat.

En aquest apartat també faran constar les seves avantatges competitives que els diferenciïn de la competència.

17.2 Llistat d'activitats

Els licitadors indicaran la llista d'activitats principals, per cada lot al que optin, que realitzaran en aquesta implantació amb una explicació per cada una d'elles.

La llista d'activitats ha de tenir un grau de detall que permeti a TAIGUA analitzar la idoneïtat d'aquestes i fer-ne el posterior seguiment.

17.3 Informació tècnica del repositori de fitxers de facturació

Amb la informació tècnica relativa a les eines que proposen i també amb l'explicació detallada de la metodologia que proposen per a la fase d'execució de cada servei regular d'aquest plec.

Es farà especial èmfasi en la plataforma tecnològica de lliurament dels fitxers d'impressió i del repositori d'arxiu dels fitxers històrics de facturació.

17.4 Requeriments de l'equip de TAIGUA

Al seu torn, també indicaran les necessitats de dedicació que estimen de l'equip de TAIGUA de cara la implantació inicial.

També indicaran el format del fitxer a lliurar, que serà d'un sistema estàndard de mercat, contemplat dins de l'apartat "13 Interoperabilitat".

17.5 Referències

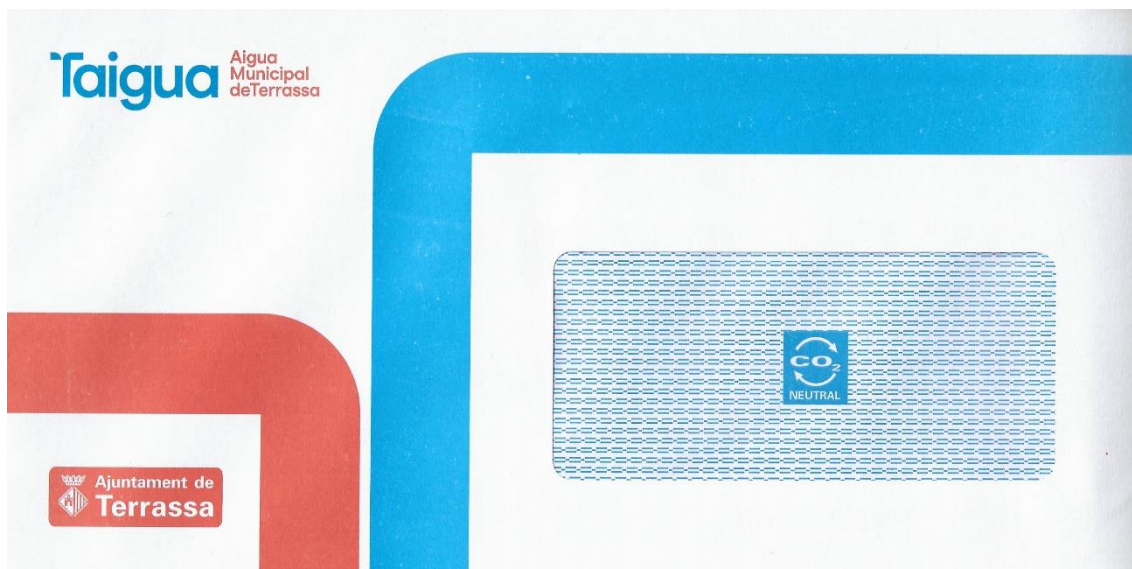
Els licitadors referiran implantacions i/o serveis similars a l'objecte d'aquest concurs.

17.6 Documentació del "Pla de devolució de servei"

Els licitadors han d'incloure en la seva proposta el "Pla de devolució de servei" per cadascun dels lots als que optin amb el nivell de detall suficient que permeti la valoració de la seva viabilitat, coherència, realisme, estructura organitzativa previsible de la seva realització material.

18 ANNEX – MOSTRES DE SOBRES I FACTURES

A continuació es mostren exemples de sobres i factures.



Il·lustració 1 - Sobre (davant)



Il·lustració 2 - Sobre (darrera)

Dades de Facturació

Codi del contracte	E1323794
Data	31-07-2020
Factura	2020DS195922
Referència	20232709
Període	3r TRIM 2020
Titular	M.
C.I.F./D.N.I.	3



905070802203050131020232709301708200000129660

Dades del subministrament

Tipus	ÚS DOMÈSTIC
Lectura actual	542 m3
Lectura anterior	489 m3
Consum	53 m3
Adreça	FE
Núm. i tipus de comptador	17BA043767 Individual

M. R
FE
08225 -TERRASSA

15 mm

Subministrament d'aigua

Quota de Servei						18,91
1r. Bloc de	0 a	15,000	15,000 m3 x	0,333900	Euro/m3.	5,01
2n. Bloc de	15,001 a	30,000	15,000 m3 x	0,858300	Euro/m3.	12,87
3r. Bloc excés de			23,000 m3 x	1,401700	Euro/m3.	32,24

TOTAL SUBMINISTRAMENT D'AIGUA

69,03 €

Impost de la Generalitat de Catalunya (Cànon de l'Aigua)

27,000	m3 x	0,380741	Euro/m3 x	1,00	10,28
18,000	m3 x	0,877222	Euro/m3 x	1,00	15,79
8,000	m3 x	2,193750	Euro/m3 x	1,00	17,55

TOTAL CÀNON DE L'AIGUA

43,62 €

Impost de l'Estat (I.V.A.)

10,00	% s/	112,65	11,27
-------	------	--------	-------

TOTAL I.V.A.

11,27 €

TOTAL FACTURA Terrassa Cicle de l'aigua, EPEL

123,92 €

Lloguer de Comptador: SERVEIS DE L'AIGUA, SA N.I.F. A58091794 Factura:2020103929

Lloguer comptador i claus

4,74 €

I.V.A.:

21,00 % s/ 4,74

1,00 €

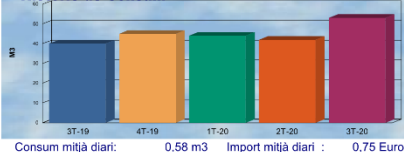
TOTAL FACTURA SERVEIS DE L'AIGUA, SA

5,74 €

TOTAL A PAGAR:

129,66 €

Històric de Consum



Consum mitjà diari: 0,58 m3 Import mitjà diari: 0,75 Euro

Informació d'interès

Existeix una **TARIFA SOCIAL** de l'aigua d'ús domèstic amb objectiu d'ajudar les famílies més vulnerables, creada el 2013 per l'Ajuntament. Més informació a les OAC (oficines d'atenció al ciutadà), a OFIMAPE i a www.taigua.cat